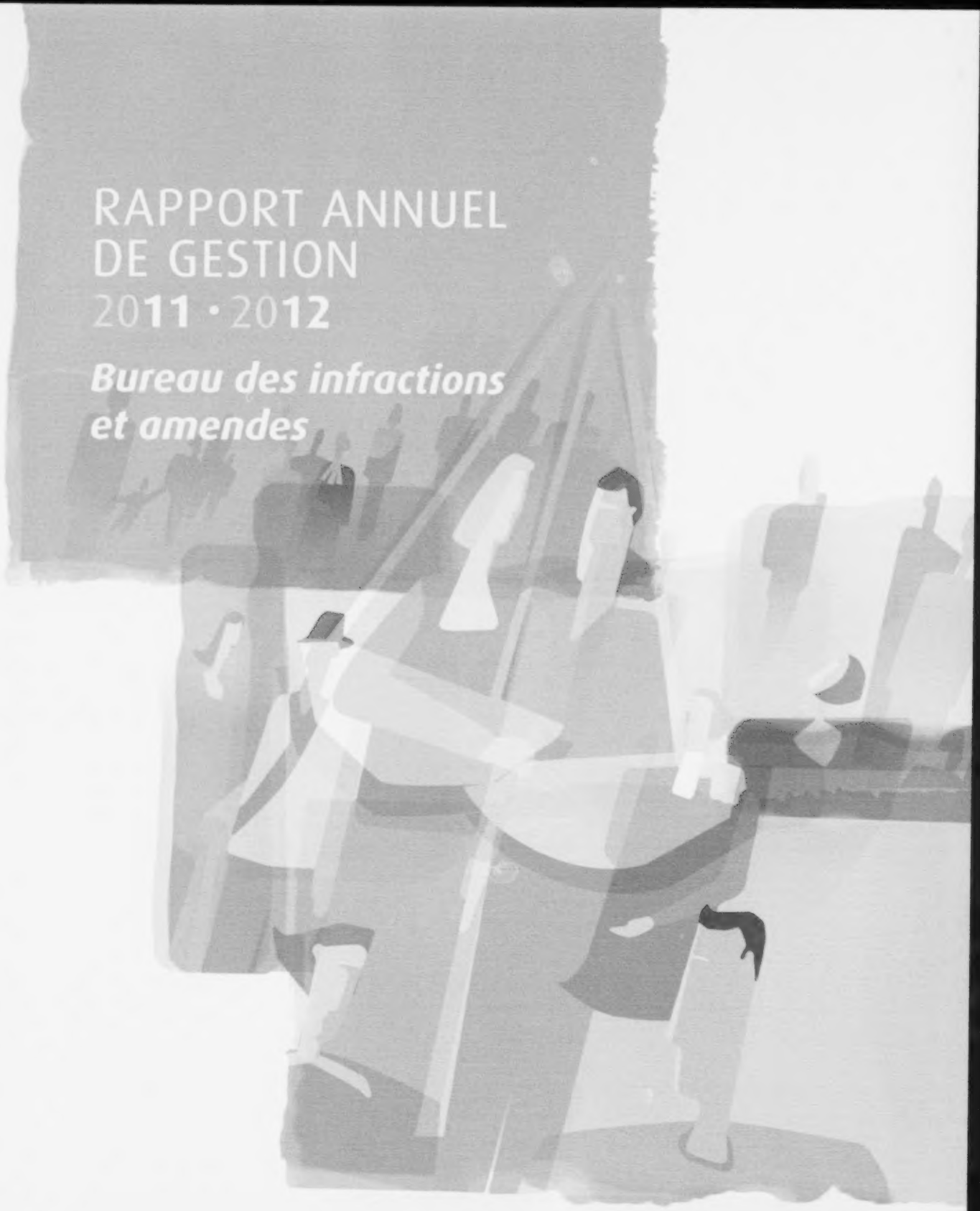
RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2011 · 2012

Bureau des infractions et amendes



Québec

Ce document a été rédigé par le Bureau des infractions et amendes du ministère de la Justice du Québec.

Il a été préparé en conformité avec l'article 24 de la Loi sur l'administration publique (L.R.Q., chapitre A-6.01).

Le lecteur peut également consulter le document sur le site Internet du Bureau des infractions et amendes (BIA), à l'adresse suivante: **www.amendes.qc.ca**

Graphisme : Ose Design
Impression : Numérix

ISBN : 978-2-550-66342-3 (imprimé)
ISBN : 978-2-550-66343-0 (PDF)
ISSN : 1718-9349 (imprimé)
ISSN : 1718-9357 (PDF)
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2012
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2012

© Gouvernement du Québec

Note : La forme masculine est utilisée uniquement dans le but d'alléger le texte et désigne aussi bien les femmes que les hommes.

100 %
BIOGAZ
FSC

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2011 · 2012

Bureau des infractions et amendes

LE MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

C'est avec plaisir que je présente le *Rapport annuel de gestion 2011-2012* du Bureau des infractions et amendes, ci-après appelé « BIA ».

Ce rapport rend compte des réalisations du BIA à l'égard de son *Plan d'action annuel 2011-2012*. De plus, il fait état des efforts constants qu'a déployés le BIA pour atteindre les objectifs et les cibles de résultats de son plan associé aux orientations du Ministère.

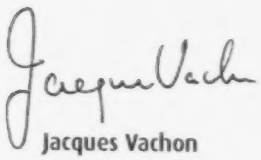
Que ce soit en matière de relation avec les citoyens et les partenaires ou en matière de performance organisationnelle, la majorité des cibles que le BIA a retenues au début de l'année ont été atteintes. Les résultats présentés témoignent de son engagement dans l'amélioration constante de sa prestation de services auprès des citoyens, des mandants et des partenaires.

Dans une perspective d'amélioration continue, le BIA a mis en place un service électronique permettant aux poursuivants de faire le suivi de leurs dossiers en perception. Ce service s'inscrit dans le cadre du plan d'action de développement durable. Dans un contexte d'accessibilité de ses services, le BIA a aussi fait évaluer la clarté de certaines de ses correspondances qui sont transmises à des citoyens pour en mesurer leur compréhension.

Par ailleurs, l'année 2011-2012 en fut aussi une de consolidation à l'égard du projet pilote « radars photo et surveillance aux feux rouges ». Le BIA a achevé la mise en place des processus permettant le traitement de ces dossiers. Ce projet fait maintenant partie des activités permanentes du BIA.

Les résultats présentés dans ce rapport sont le fruit du travail soutenu des membres du personnel du BIA. Je profite de l'occasion pour souligner leur contribution et les en remercier.

Le directeur général,



Jacques Vachon

Québec, 30 octobre 2012

TABLE DES MATIÈRES

La déclaration de la direction 7

Le rapport de validation de la Direction de la vérification interne 9

L'organisation 11

- La mission 11
- La clientèle 11
- Les services 12

Les ressources disponibles et leur utilisation 13

- L'effectif 13
- Le budget 13
- Les revenus et les recettes 14
- Le volume des activités 14

Les résultats atteints au regard du *Plan d'action 2011-2012* du BIA 17

ORIENTATION 1
Promouvoir et faciliter l'accessibilité à la justice et au droit pour le citoyen 17

ORIENTATION 2
Optimiser l'utilisation des ressources disponibles pour maintenir et assurer une offre de services adéquate, adaptée et de qualité au bénéfice du citoyen 19

Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 24

ANNEXE
Indicateurs de la *Convention de performance et d'imputabilité* (CPI) exclus de la reddition de comptes 2011-2012 27

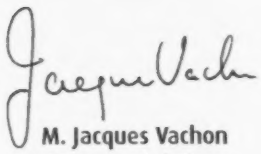
LA DÉCLARATION DE LA DIRECTION

L'information et les résultats contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Celle-ci porte sur l'exactitude, l'intégralité ainsi que la présentation adéquate des résultats et de l'information.

Le *Rapport annuel de gestion 2011-2012* fait état des résultats obtenus au regard du *Plan d'action 2011-2012* du BIA et des engagements de la *Convention de performance et d'imputabilité*. En ce qui concerne les résultats obtenus au regard de la *Déclaration de services aux citoyens*, ils sont présentés dans le rapport annuel de gestion du ministère de la Justice, à la partie correspondante.

Afin de m'assurer de l'atteinte des objectifs et de la fiabilité de l'information et des résultats, j'ai maintenu, en collaboration avec les gestionnaires, des systèmes de contrôle interne et des systèmes d'information, et ce, tout au cours de l'exercice.

À mon avis, l'information et les résultats présentés dans ce document sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2012.



M. Jacques Vachon
Directeur général

Les membres du comité de la direction du BIA au 31 mars 2012 :

M^me^ Marie Boivin
Directrice de la perception des amendes

M^me^ Isabelle Desroches
Directrice de la gestion des infractions par intérim

M^me^ Éliane Naud
Directrice du soutien aux opérations

Québec, 30 octobre 2012

LE RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE

Madame Nathalie G. Drouin
Sous-ministre et sous-procureure générale
Ministère de la Justice

Madame la Sous-Ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats et de l'information présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2011-2012* du Bureau des infractions et amendes pour l'exercice terminé le 31 mars 2012. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction du Bureau.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence des résultats et de l'information, en nous basant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre examen.

Notre examen s'est appuyé sur les normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté essentiellement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérification sur les résultats et l'information examinés.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et l'information contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2011-2012* ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

La directrice de la vérification interne,

Francine Asselin

Québec, le 30 octobre 2012

L'ORGANISATION

En vertu de la Loi sur l'administration publique (L.R.Q., chapitre A-6.01), une convention de performance et d'imputabilité (CPI) a été conclue en juin 2001 entre le ministre de la Justice, le sous-ministre de la Justice, le sous-ministre associé aux services à l'organisation et le directeur général du BIA. De plus, conformément à cette loi, un plan d'action pour l'exercice 2011-2012 a été déposé à l'Assemblée nationale. Il a servi de cadre de référence au BIA durant toute l'année. C'est donc principalement en regard de ce plan d'action que le BIA effectue sa reddition de comptes. Quant aux résultats obtenus au regard de la *Déclaration de services aux citoyens* du BIA, ils sont présentés dans le rapport annuel de gestion du ministère de la Justice, à la partie correspondante.

En vertu de la CPI, la reddition de comptes du directeur général du BIA au sous-ministre et au ministre est réalisée au moyen du rapport annuel de gestion. Toutefois, certains des indicateurs de la CPI présentés en annexe sont exclus de la reddition de comptes portant sur l'exercice 2011-2012.

Ce rapport est déposé à l'Assemblée nationale, devant laquelle le ministre doit rendre compte des activités du BIA.

La mission

Le BIA a pour mission de voir au traitement des rapports et des constats d'infraction donnant lieu à des poursuites, principalement de la part du Directeur des poursuites criminelles et pénales, conformément au Code de procédure pénale (L.R.Q., chapitre C-25.1). De plus, le BIA doit exécuter les jugements rendus par les tribunaux en matières criminelle et pénale et comportant une condamnation à une amende ou à une suramende.

Par ses activités, le BIA vise à assurer l'exécution de tous les jugements dans un délai raisonnable, de façon à maintenir la crédibilité du système judiciaire. Il vise également à optimiser le processus de recouvrement des sommes dues à l'État et il souhaite offrir un service de qualité à sa clientèle et aux autres intervenants participant à l'administration de la justice.

De plus, pour exécuter pleinement sa mission, le BIA s'associe à différents intervenants, tels que la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), l'Agence du revenu du Québec, le ministère des Finances, les agents de la paix ainsi que différents organismes reliés à l'administration de la justice.

La clientèle

Le BIA compte deux types de clientèle : les citoyens et les mandants.

La clientèle des citoyens comprend les défendeurs et les débiteurs. Les défendeurs sont des personnes ou des entreprises ayant reçu un constat d'infraction, et les débiteurs sont des personnes ou des entreprises qui doivent payer une amende à la suite d'un jugement d'un tribunal.

Par ailleurs, le BIA compte près de 275 mandants, tels que la Sûreté du Québec, la Commission de la construction du Québec, l'Agence métropolitaine de transport et la SAAQ, cette dernière étant également une partenaire d'affaires. Ces mandants adressent au BIA des constats d'infraction signifiés sur-le-champ par des agents de la paix (policiers, contrôleurs routiers, etc.) et des rapports d'infraction.

De plus, le BIA participe, à titre de mandataire, à la mise en œuvre de différentes ententes liées à sa mission, dont celles relatives au traitement de certaines infractions pénales devant les cours municipales. Le BIA assure également le traitement de certaines contraventions fédérales dans le cadre de l'Accord fédéral-provincial relatif à la Loi sur les contraventions.

Les services

Le BIA offre les services suivants aux défendeurs :

- renseignements;
- traitement des plaidoyers;
- traitement des paiements;
- divulgation de la preuve;
- traitement des correspondances.

Le BIA offre les services suivants aux débiteurs :

- renseignements;
- traitement des paiements;
- lorsque les délais de paiement sont expirés, le percepteur des amendes peut mettre en œuvre différents moyens d'exécution prévus au Code de procédure pénale. Parmi ces recours, il peut :
  - convenir d'une entente de paiement;
  - pratiquer une saisie;
  - transmettre un avis de non-paiement d'amende à la SAAQ lorsque le jugement découle d'une infraction en matière de circulation routière ou de stationnement;
  - offrir des travaux compensatoires;
  - demander l'imposition d'une peine d'emprisonnement, selon la nature de l'infraction et à défaut de paiement d'amende.

Le BIA offre les services suivants aux mandants :

- encadrement et soutien;
- traitement des constats signifiés et des rapports d'infraction;
- signification des constats d'infraction généraux aux défendeurs;
- communication de l'information demandée;
- transfert de dossiers au tribunal (aux procureurs aux poursuites criminelles et pénales et au greffe pénal central);
- information sur le suivi des dossiers d'infraction pénale.

LES RESSOURCES DISPONIBLES ET LEUR UTILISATION

Les données présentées dans les sections *L'effectif*, *Le budget* et *Les revenus et les recettes* sont comprises dans les données du rapport annuel du Ministère au regard des ressources humaines et budgétaires.

L'effectif

Au 31 mars 2012, le BIA disposait d'un effectif total de 196 employés, soit près de 178 équivalents temps complets (ETC).

Le budget

Enveloppe budgétaire (en milliers de dollars)

ÉLÉMENT	2011-2012		2010-2011	ÉCART (DÉPENSES RÉELLES)
	BUDGET DE DÉPENSES RÉVISÉ[1]	DÉPENSES RÉELLES[2]	DÉPENSES RÉELLES[3]	
	(000 $)			
Rémunération	7 501	7 252	7 440	(188)
Fonctionnement[4]	2 681	2 651	2 723	(72)
Sous-total	**10 182**	**9 903**	**10 163**	**(260)**
Immobilisations	1 019	328	606	(278)
Total	11 201	10 231	10 770	(538)
Créances douteuses	5 000	5 224	4 430	794

1. Le budget tient compte des redressements budgétaires survenus en cours d'exercice.
2. Il s'agit de données préliminaires.
3. Ces données proviennent des comptes publics 2010-2011.
4. Le fonctionnement exclut l'amortissement géré par les services centraux du ministère de la Justice.

Les dépenses de rémunération enregistrées en 2011-2012 sont demeurées presque au même niveau qu'en 2010-2011. Il en est de même des dépenses de fonctionnement, dont la légère diminution par rapport à l'exercice précédent est en partie attribuable aux économies réalisées par l'utilisation de papier ordinaire pour l'impression de certaines correspondances au lieu du papier filigrané. Le BIA a également respecté le budget de dépenses révisé qui lui avait été alloué.

En ce qui concerne les dépenses effectuées en immobilisations, elles ont diminué comparativement à celles de l'année précédente. La réalisation de certains projets informatiques, qui était prévue en 2011-2012, a été reportée.

Les revenus et les recettes

Revenus[1] et recettes[2] (en millions de dollars)

ÉLÉMENT	AU 31 MARS			VARIATION 2012/2011	
	2012	2011	2010	M$	%
Revenus[3]	126,4	118,6	122,0	7,8	6,6
Recettes[3]	113,7	109,4	113,4	4,3	3,9

1. Ensemble des sommes dues à l'État au cours de l'exercice.
2. Ensemble des sommes réellement encaissées au cours de l'exercice.
3. Ces données excluent la valeur des règlements non pécuniaires (travaux compensatoires et incarcération), les revenus provisionnés de 100 000 $ et plus, ainsi que les sommes non assujetties au fonds consolidé.

Les revenus et les recettes liés aux activités du BIA ont augmenté respectivement de 7,8 M$ et 4,3 M$ par rapport au 31 mars 2011. Cette hausse est principalement attribuable à une augmentation du nombre de jugements rendus par les tribunaux qui ont été transmis au BIA.

Le volume des activités

LES INFRACTIONS

Volume des activités relatives aux infractions (à l'exception du projet pilote « radars photo et surveillance aux feux rouges »)

ACTIVITÉ	2011-2012	2010-2011	2009-2010	VARIATION 2011-2012/2010-2011	
	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	%
Constats d'infraction signifiés					
Reçus par le BIA	276 430	269 674	357 436	6 756	2,5
Traités dans les municipalités[1]	87 328	71 680	62 112	15 648	21,8
Sous-total	**363 758**	**341 354**	**419 548**	**22 404**	**6,6**
Rapports d'infraction					
Reçus par le BIA	71 846	65 273	49 082	6 573	10,1
Total des constats et rapports d'infraction	435 604	406 627	468 630	28 977	7,1
Constats d'infraction généraux délivrés par le BIA	**64 144**	**63 941**	**49 006**	**203**	**0,3**
Dossiers transférés pour jugement à la Cour du Québec	**152 528**	**157 291**	**194 694**	**(4 763)**	**(3,0)**

1. Données préliminaires.

Dans l'ensemble, le volume d'activité enregistré en 2011-2012 est relativement stable par rapport à celui de 2010-2011. De fait, le BIA a reçu un nombre de constats d'infraction signifiés à peu près égal à celui de l'exercice précédent. Toutefois, un plus grand nombre de constats ont été traités par les cours municipales comparativement à 2010-2011. Le nombre de rapports d'infraction reçus a augmenté par rapport à l'exercice précédent. Le BIA a aussi délivré un nombre à peu près égal de constats d'infraction généraux et il a transféré moins de dossiers à la cour comparativement à 2010-2011. Cette performance s'inscrit dans un contexte de formation et de transfert d'expertise dû au départ à la retraite de plusieurs employés expérimentés.

Volume des activités relatives aux infractions (projet pilote « radars photo et surveillance aux feux rouges »)

ACTIVITÉ	2011-2012	2010-2011	2009-2010	VARIATION 2011-2012/2010-2011	
	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	%
Rapports d'infraction reçus par le BIA	69 290	76 466	52 564[1]	(7 176)	(9,4)
Lettres d'avertissement délivrées pendant la période d'essai	s. o.	s. o.	12 995[2]	s. o.	s. o.
Total	69 290	76 466	65 559	(7 176)	(9,4)
Constats d'infraction signifiés par le BIA	67 905	69 867	50 809	(1 962)	(2,8)
Dossiers transférés pour jugement à la Cour du Québec	12 653	19 444	7 280	(6 791)	(34,9)

1. Données couvrant la période du 19 août 2009 au 31 mars 2010.
2. Données couvrant la période du 19 mai au 18 août 2009.

Le 19 août 2009, l'entrée en vigueur d'une modification au Code de la sécurité routière a permis l'application des cinémomètres photographiques et des systèmes photographiques de circulation aux feux rouges, à quinze endroits accidentogènes du réseau routier. En 2011-2012, le nombre de constats d'infraction signifiés par le BIA dans le cadre du projet pilote a légèrement diminué par rapport à l'année dernière. À l'égard du nombre de dossiers transférés pour jugement à la Cour du Québec, la diminution est plus importante comparativement à 2010-2011. Cette variation est attribuable au fait que davantage de défendeurs ont transmis un plaidoyer de culpabilité ou un paiement total.

En février 2012, le gouvernement du Québec a confirmé l'utilisation permanente des radars photo et des appareils de surveillance aux feux rouges, ainsi que le déploiement progressif d'appareils supplémentaires, dès 2013.

LES DOSSIERS EN PERCEPTION

Volume des activités relatives à la perception des amendes

CATÉGORIE	JUGEMENTS ENTRAÎNANT LA CONDAMNATION À UNE AMENDE				
	2011-2012	2010-2011	2009-2010	VARIATION 2011-2012/2010-2011	
	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	%
Pénal					
Provenant de la Cour du Québec	224 473	185 584	184 727	38 889	21,0
Provenant des cours municipales[1]	26 028	20 564	17 905	5 464	26,6
Sous-total – pénal	**250 501**	**206 148**	**202 632**	**44 353**	**21,5**
Criminel					
Provenant de la Cour du Québec	30 435	30 842	31 404	(407)	(1,3)
Total	280 936	236 990	234 036	43 946	18,5

1. Ces données sont ajustées annuellement pour tenir compte de l'état des dossiers, qui peut être modifié avec le temps.

Pour l'exercice financier 2011-2012, le nombre de jugements entraînant la condamnation à une amende en matière pénale ou criminelle a augmenté de 18,5 % par rapport à l'exercice précédent. Cette augmentation est attribuable à l'augmentation du nombre de dossiers traités par la Cour du Québec et les cours municipales en matière pénale.

LES SERVICES À LA POPULATION

Appels téléphoniques sans frais reçus et traités au centre contact clients[1]

ÉLÉMENT	2011-2012	2010-2011	2009-2010	VARIATION 2011-2012/2010-2011	
	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	%
Appels reçus	182 154	174 486	186 030	7 668	4,4
Moyenne quotidienne d'appels reçus	734	704	750	30	4,3
Appels traités	177 339	167 347	172 280	9 992	6,0
Moyenne quotidienne d'appels traités	715	675	695	40	5,9

RATIO DE PERFORMANCE (%)	2011-2012	2010-2011	2009-2010
Abandons	2,6	4,1	7,4
Appels traités par rapport aux appels reçus	97,4	95,9	92,6

1. Ces données excluent plus de 145 000 appels traités dans les bureaux régionaux.

Au cours de l'exercice 2011-2012, le BIA a traité 97,4 % des 182 154 appels reçus, comparativement à 95,9 % en 2010-2011, diminuant ainsi le taux d'abandon de 4,1 % à 2,6 %. Cette amélioration de la performance s'explique par la réalisation de différentes actions. Pour une information détaillée à ce sujet, consulter, en page 17, les résultats pour l'objectif 1.1.1 du *Plan d'action 2011-2012* du BIA.

Appels téléphoniques sans frais reçus et traités au centre contact clients pour le projet pilote « radars photo et surveillance aux feux rouges »

ÉLÉMENT	2011-2012	2010-2011	2009-2010[1]	VARIATION 2011-2012/2010-2011	
	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	%
Appels reçus	18 314	17 747	14 059	567	3,2
Moyenne quotidienne d'appels reçus	74	72	92	2	2,8
Appels traités	17 957	17 181	13 038	776	4,5
Moyenne quotidienne d'appels traités	72	69	85	3	4,4

RATIO DE PERFORMANCE (%)	2011-2012	2010-2011
Abandons	2,0	3,2
Appels traités par rapport aux appels reçus	98,1	96,8

1. Les appels téléphoniques concernant le projet pilote « radars photo et surveillance aux feux rouges » ont débuté le 19 août 2009, ce qui représente une période de 153 jours entre cette date et le 31 mars 2010.

Pour l'exercice 2011-2012, le nombre d'appels reçus a légèrement augmenté. De plus, l'expertise acquise par les préposés aux renseignements ainsi que l'augmentation du nombre de préposés affectés au centre contact clients ont permis d'augmenter la performance du BIA. Ainsi, le taux de réponse a augmenté de 96,8 % à 98,1 %, alors que le taux d'abandon a diminué de 3,2 % à 2,0 %.

LES RÉSULTATS ATTEINTS AU REGARD DU *PLAN D'ACTION 2011-2012* DU BIA

Les objectifs associés aux orientations et aux axes retenus pour l'exercice 2011-2012 ont été déterminés en fonction des engagements pris par le BIA dans sa *Convention de performance et d'imputabilité*. Ils reflètent également les priorités présentées dans son *Plan d'action 2011-2012* ainsi que certaines orientations stratégiques du Ministère. Certains des indicateurs qui suivent sont présentés sur plus d'une année, puisqu'ils sont retenus d'un plan d'action à l'autre.

ORIENTATION 1

Promouvoir et faciliter l'accessibilité à la justice et au droit pour le citoyen

AXE 1.1 **LES RELATIONS AVEC LES CITOYENS**

Objectif 1.1.1 Améliorer l'accessibilité de nos services

CIBLE (%)		INDICATEUR	RÉSULTAT (%)	
2011-2012	2010-2011		2011-2012	2010-2011
80[1]	80[1]	**Pourcentage des appels téléphoniques qui ont obtenu une réponse dans un délai de 2 minutes, à compter du moment où le citoyen a fait un choix dans le menu[1]**	93,5	84,4

1. Engagement pris par le BIA dans la *Déclaration de services aux citoyens* du ministère de la Justice.

Le BIA a dépassé l'objectif d'accessibilité téléphonique qu'il s'était fixé pour l'année 2011-2012. À cet effet, le BIA a répondu à 182 819 appels dans un délai de 2 minutes sur 195 296 appels traités. Cette excellente performance s'explique principalement par l'ajout de deux préposés aux renseignements et par une planification plus efficiente de l'horaire des préposés aux renseignements, notamment en ce qui concerne le temps de disponibilité de ces derniers pour prendre les appels.

D'autres actions mises en place en 2011-2012 ont pu également contribuer à cette performance, notamment :

- la révision des messages d'accueil, qui a permis de modifier certains messages afin de les rendre plus clairs et conviviaux pour le citoyen;
- la réduction du temps d'attente musical, qui est passé de 90 à 30 secondes, ce qui a permis d'augmenter le nombre de capsules d'information diffusées pendant l'attente en ligne;
- l'ajout de nouvelles capsules d'information pendant l'attente en ligne, ce qui a permis de diffuser de l'information utile et pertinente aux citoyens qui désirent obtenir des renseignements en matière d'infractions et amendes;
- l'ajout de messages téléphoniques lors des urgences ou pannes; ces messages permettent d'aviser rapidement les citoyens lorsque le centre d'appels ne peut pas traiter les appels et de leur proposer d'autres modes de prestation de services;
- le transfert des appels à un préposé lors de la première erreur de saisie d'un numéro de constat ou de dossier de cour par les citoyens plutôt qu'à la deuxième tentative infructueuse.

CIBLE		INDICATEUR	RÉSULTAT	
2011-2012	2010-2011		2011-2012	2010-2011
30 jours	45 jours	**Délai moyen pour répondre aux demandes de divulgation de la preuve relativement aux constats d'infraction inscrits au SGIPA**[1]	24,5 jours	17,4 jours

1. Solution de gestion des infractions et de perception des amendes.

Au cours de l'exercice 2011-2012, le BIA a traité sensiblement le même nombre de demandes de divulgation de la preuve relativement aux constats d'infraction qu'en 2010-2011, soit près de 8 750 demandes.

Un suivi assidu des demandes reçues a été maintenu tout au long de l'année, ce qui a permis au BIA de répondre dans le délai cible de 30 jours et d'assurer un meilleur service aux citoyens. De plus, le fait de donner suite par voie électronique aux demandes de divulgation de la preuve formulées par les bureaux d'avocats a contribué à atteindre la cible malgré une augmentation de près de 11 000 appels comparativement à l'année dernière, ainsi qu'à respecter les orientations gouvernementales en matière de développement durable.

Objectif 1.1.2 : Améliorer l'offre de services en ligne et en faire la promotion

CIBLE (%)	INDICATEUR	RÉSULTAT (%)
2011-2012		2011-2012
12	**Pourcentage des paiements effectués par Internet et la réponse vocale interactive**	16,2

En 2011-2012, 13,0 % de la clientèle a effectué son paiement dans les institutions financières. Pour sa part, le pourcentage d'utilisation des services de paiement effectués par Internet et la réponse vocale interactive est passé de 11,9 % en 2010-2011 à 16,2 % en 2011-2012. Cette augmentation s'explique par les efforts que les préposés aux renseignements ont déployés pour inciter la clientèle à utiliser les modes de paiement électronique et de réponse vocale interactive. Le BIA a également ajouté une capsule d'information pour informer les citoyens sur les moyens de paiement électronique possibles. La mise en évidence des moyens de paiement électronique au verso des correspondances transmises à la clientèle a également contribué à l'augmentation du taux de paiement en ligne enregistrée en 2011-2012.

ORIENTATION 2

Optimiser l'utilisation des ressources disponibles pour maintenir et assurer une offre de services adéquate, adaptée et de qualité au bénéfice du citoyen

AXE 2.1 **LA PERFORMANCE DU BIA**

Objectif 2.1.1 Traiter dans les délais les rapports d'infraction généraux (RIG) et les constats d'infraction provenant des mandants

CIBLE (%)		INDICATEUR	RÉSULTAT (%)	
2011-2012	2010-2011		2011-2012	2010-2011
80	75	**Pourcentage des constats d'infraction requérant un jugement et transférés à la Cour du Québec à l'intérieur d'un délai de 90 jours à compter de la date de réception au BIA**	81,7	77,9

En 2011-2012, le BIA a fixé une nouvelle cible afin d'augmenter la proportion et le nombre de dossiers qu'il transmet à la Cour du Québec à l'intérieur d'un délai administratif de 90 jours de leur réception. Pour améliorer le niveau de performance et s'assurer du respect des délais, le BIA a mis en place un suivi plus serré des dossiers acheminés à la firme externe à laquelle il a confié la saisie de certains types de constats d'infraction.

Objectif 2.1.2 Assurer l'exécution des jugements

CIBLE (%)		INDICATEUR	RÉSULTAT (%)	
2011-2012	2010-2011		2011-2012	2010-2011
83	80	**Pourcentage des jugements dans lesquels le résultat fixé[1] a été atteint dans les 12 premiers mois de la date de réception[2] au BIA**	85,5	85,2

1. Les résultats fixés correspondent à :
   - une entente de paiement respectée ou un engagement à effectuer des travaux compensatoires signé;
   - un mandat d'amener, d'emprisonnement, d'arrestation ou d'incarcération délivré;
   - un transfert de créances douteuses à une agence de recouvrement;
   - un solde nul.

   Dans de tels cas, le percepteur n'a pas à entreprendre d'action tant que l'état du dossier ne change pas.
2. Date de création du mémoire de frais.

Le BIA a choisi de rehausser sa cible dans une perspective d'amélioration de sa performance et il a poursuivi ses efforts pour améliorer de façon continue les processus opérationnels utilisés pour assurer l'exécution des jugements, ce qui lui a permis de dépasser la cible fixée.

Objectif 2.1.3 : Favoriser la réduction de l'inventaire des jugements à traiter

CIBLE (%)		INDICATEUR	RÉSULTAT (%)	
2011-2012	2010-2011		2011-2012	2010-2011
>100	90	**Pourcentage du nombre de jugements réglés par rapport au nombre de jugements reçus au cours de l'année financière**	97,7	100,6

Le BIA participe au projet ministériel *Accélération des dossiers en matière pénale*. Ce projet a été autorisé par le Conseil du trésor en mars 2011. Il vise à résorber le retard accumulé dans l'audition des causes contestées en matière pénale et d'autres dossiers particuliers à instruire par défaut dans certains palais de justice. Dans le cadre de ce projet, le BIA a reçu un nombre important de jugements à la fin de l'année financière, ce qui explique que la cible n'a pas été atteinte.

Objectif 2.1.4 : Limiter la dépense pour créances douteuses

CIBLE (%)		INDICATEUR	RÉSULTAT (%)	
2011-2012	2010-2011		2011-2012	2010-2011
4	Moins de 4,5	**Pourcentage de la dépense pour les créances douteuses par rapport à la valeur moyenne des revenus des 4 dernières années**	4,1	3,7

La dépense pour créances douteuses pour l'exercice 2011-2012 s'élève à 5,2 M$. Elle représente 4,1 % de la valeur moyenne des revenus des quatre dernières années, ce qui est pratiquement égal à la cible prévue.

Objectif 2.1.5 : Maintenir les ratios de productivité de la main-d'œuvre

CIBLE		INDICATEUR	RÉSULTAT	
2011-2012	2010-2011		2011-2012	2010-2011
15,1	14,0	**Rapport entre les recettes[1] et la rémunération versée (y compris la rémunération affectée à la dépense en immobilisations)**	15,5	14,5
610 000	610 000	**Rapport entre les recettes[1] et les ETC utilisés**	639 774	ND[2]

1. Les recettes excluent la valeur des règlements non pécuniaires (travaux compensatoires et emprisonnement).
2. Au moment de publier ce rapport annuel, la donnée concernant les ETC utilisés n'était pas disponible en raison de l'implantation de SAGIR, volet ressources humaines.

La variation à la hausse du rapport entre les recettes et la rémunération versée entre les exercices 2010-2011 et 2011-2012 est attribuable principalement à l'augmentation du nombre de jugements reçus au BIA au cours de cette période.

Objectif 2.1.6 : Utiliser les technologies d'information pour optimiser la performance

CIBLE		INDICATEUR	RÉSULTAT	
2011-2012	2010-2011		2011-2012	2010-2011
Terminer la mise en place des recommandations du dossier d'affaires	Mise en place du projet d'ici le 31 mars 2011	**Mise en place des outils de gestion et de suivi pour le centre d'appels**	Projet en cours	Projet en cours

Ce projet a pour but d'améliorer les outils de gestion et de suivi des activités du centre contact clients. Au cours de l'année 2011-2012, les travaux ont permis de poursuivre le processus d'acquisition d'outils permettant l'exploitation de l'information de gestion. Au 31 mars 2012, l'élaboration d'un appel d'offres était en cours. Par ailleurs, le processus d'acquisition de l'outil Copernic Desktop Search (CDS) a débuté. Cet outil servira à effectuer des recherches de documents plus efficacement.

CIBLE	INDICATEUR	RÉSULTAT
2011-2012		2011-2012
Mise en place des recommandations du dossier d'affaires	**Contribution à la mise en place d'un greffe virtuel pour le traitement des jugements effectué par le greffe central**	Projet en cours

Ce projet a pour but d'informatiser le processus de transfert des dossiers, du BIA vers le greffe pénal central, pour obtenir un jugement par défaut. Le BIA, en collaboration avec les services de justice du Ministère, désire mettre en place une solution qui permettra d'optimiser le processus de transfert des dossiers tout en favorisant une transition harmonieuse pour les greffiers et les percepteurs. Le dossier d'affaires a été achevé au cours de l'année 2011-2012.

AXE 2.2 : LES RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES

Objectif 2.2.1 : Définir et diffuser une offre de services aux mandants et aux poursuivants

CIBLE	INDICATEUR	RÉSULTAT
2011-2012		2011-2012
Révision du suivi aux mandants	**D'ici le 31 mars 2014, revoir le suivi aux mandants et le rendre disponible pour 100 % des mandants**	Révision en cours

En 2011-2012, le BIA a revu son offre de services aux mandants, notamment pour évaluer les possibilités de développer un système de suivi qui soit approprié à leurs besoins. À cette fin, le BIA a consulté ses principaux mandants. Il en ressort que bien que le suivi actuel convienne à la majorité des mandants, certains d'entre eux ont soulevé des besoins particuliers. Le BIA a donc entrepris des travaux de révisions des suivis afin de répondre à ces besoins.

CIBLE (%)	INDICATEUR	RÉSULTAT (%)
2011-2012		2011-2012
100	**D'ici le 31 mars 2012, revoir le suivi des dossiers de perception et le rendre disponible pour 100 % des poursuivants**	100

Le suivi des dossiers de perception a été revu et amélioré, notamment pour rendre disponible plus d'information relative aux encaissements, au bénéficiaire de l'amende, aux frais et à la nature du règlement, le cas échéant. Les différents poursuivants peuvent consulter leurs dossiers en utilisant un site informationnel sécurisé.

AXE 2.3 L'AMÉLIORATION DES OUTILS DE GESTION

Objectif 2.3.1 Élaborer un modèle de coût de revient pour les produits et services du BIA

CIBLE		INDICATEUR	RÉSULTAT	
2011-2012	2010-2011		2011-2012	2010-2011
Approbation du modèle	Approbation du modèle de coût de revient pour le 31 mars 2011	**Dépôt d'un modèle de coût de revient**	Élaboration d'un modèle en cours	En cours

Objectif 2.3.2 D'ici le 31 mars 2013, mettre en place un modèle de coût de revient pour les produits et services du BIA

CIBLE	INDICATEUR	RÉSULTAT
2011-2012		2011-2012
31 mars 2013	**Mise en place d'un modèle de coût de revient**	Élaboration d'un modèle en cours

En 2011-2012, le BIA a participé à un projet pilote ministériel visant à lui permettre d'établir les coûts de revient des différents services qu'il rend. Les travaux visant l'établissement d'un modèle de calcul du coût de revient des principaux services du BIA ont été amorcés.

Objectif 2.3.3 D'ici le 31 mars 2012, mettre en place des indicateurs de gestion pour la prise de décision stratégique et tactique du BIA

CIBLE 2011-2012	INDICATEUR	RÉSULTAT 2011-2012
Mise en place d'indicateurs de gestion pour la prise de décision stratégique et tactique du BIA	**Mise en place des indicateurs de gestion**	Des indicateurs de gestion ont été mis en place entre autres au niveau des ressources financières, humaines et informationnelles

Au cours de l'année, le BIA a procédé à la mise en place de certains indicateurs de gestion concernant principalement les ressources financières, humaines et informationnelles utilisées pour effectuer le suivi des mandats qui lui sont confiés. Ces informations de gestion permettent aux gestionnaires d'obtenir une vision d'ensemble des ressources utilisées dans leur secteur et de prendre des décisions éclairées quant à leur affectation, pour notamment faire face aux engagements pris dans le plan d'action annuel du BIA.

LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Agences et unités autonomes de service

Le Vérificateur général du Québec, lors des travaux de suivi qu'il a menés sur les agences et unités autonomes de service, a formulé quatre recommandations au BIA (tome I du *Rapport annuel 2003-2004 du Vérificateur général*, chapitre 5). De ces recommandations, il en reste deux dont les travaux, au moment du suivi effectué par le Vérificateur général, n'étaient pas suffisamment avancés pour démontrer des progrès satisfaisants.

RECOMMANDATION	MESURE PRISE AU 31 MARS 2012
Compiler de l'information complète et fiable sur le prix de revient des principaux services	Dans le cadre de l'objectif gouvernemental visant à assurer la qualité et le financement des services publics, le Ministère a engagé des actions en vue de la mise en place d'une politique de financement de ses services. Le BIA s'implique activement dans cette démarche afin d'établir le coût de revient de ses services, et ce, pour donner suite à cette recommandation du Vérificateur général. Au cours de l'année 2011-2012, le BIA s'est arrimé aux travaux du Ministère et a participé au projet pilote pour déterminer ses coûts de revient.
Préciser les actions pertinentes pour la poursuite des objectifs ainsi que les ressources y afférant	Depuis l'exercice 2004-2005, les plans d'action du BIA incluent des objectifs et des cibles, ce qui constitue un progrès. Toutefois, afin de disposer d'informations fiables lui permettant par la suite d'établir les coûts de ses activités, le BIA s'arrimera avec le projet ministériel concernant la mise en place d'un environnement informationnel.

Prestation de services du gouvernement en ligne

Dans le rapport sur la prestation de services du gouvernement en ligne, le Vérificateur général du Québec a formulé cinq recommandations au BIA (tome II du *Rapport annuel 2004-2005 du Vérificateur général*, chapitre 3), dont trois sont encore suivies. De celles-ci, deux ne pourront être appliquées que lorsque le BIA développera de nouveaux services en ligne. L'évolution de la dernière recommandation est présentée dans le tableau suivant.

RECOMMANDATION	MESURE PRISE AU 31 MARS 2012
Élaborer et appliquer une stratégie pour promouvoir ses services en ligne et évaluer l'efficacité de celle-ci	En 2011-2012, le taux d'utilisation des services en ligne, y compris Internet et le service téléphonique automatisé, est passé de 11,9 % à 16,2 %. D'autre part, au cours de la même période, 13 % de la clientèle a effectué son paiement dans les institutions financières. Pour une information détaillée à ce sujet, consulter, en page 18, les résultats pour l'objectif 1.1.2 du *Plan d'action 2011-2012* du BIA.

ANNEXE

INDICATEURS DE LA *CONVENTION DE PERFORMANCE ET D'IMPUTABILITÉ* (CPI) EXCLUS DE LA REDDITION DE COMPTES 2011-2012

SERVICES À LA CLIENTÈLE
Pourcentage des accès par téléphone et par Internet pour effectuer un paiement ou pour demander un renseignement, comparativement aux accès par courrier ou au comptoir
FINANCIER
Coût unitaire par dollar perçu
Rapport comptes débiteurs/revenus
Rapport recettes/revenus
Taux annualisé de règlement (recettes + valeurs des règlements non pécuniaires)/(comptes débiteurs au début de la période + revenus de l'année)
Taux annualisé de règlement/revenus (recettes + valeurs des règlements non pécuniaires)/(revenus de l'année)
Valeur des comptes débiteurs
Valeur de la provision pour mauvaises créances

amendes.qc.ca
justice.gouv.qc.ca

AU QUÉBEC
LA JUSTICE
est à votre service

Justice Québec